



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

JUSCELINO KUBITSCHKEK SERAFIM ATAIDE

**ATENDIMENTO NO PRESÍDIO DE PESSOAS NÃO PRESAS, TENDO COMO
REFERÊNCIA O PRESÍDIO REGIONAL DE ANÁPOLIS**

GOIÂNIA-GO

2024



JUSCELINO KUBITSCHKEK SERAFIM ATAIDE

**ATENDIMENTO NO PRESÍDIO DE PESSOAS NÃO PRESAS, TENDO COMO
REFERÊNCIA O PRESÍDIO REGIONAL DE ANÁPOLIS**

Artigo Científico apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública (CEGESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Me. Clodoaldo do Nascimento Bastos.

GOIÂNIA-GO

2024

ATENDIMENTO NO PRESÍDIO DE PESSOAS NÃO PRESAS, TENDO COMO REFERÊNCIA O PRESÍDIO REGIONAL DE ANÁPOLIS

ASSISTANCE AT THE PRISON FOR NON-INCARCERATED INDIVIDUALS, WITH REFERENCE TO THE ANÁPOLIS REGIONAL PRISON.

Juscelino Kubitschek Serafim Ataide¹

Clodoaldo do Nascimento Bastos²

Resumo: Este estudo investiga os procedimentos de atendimento a pessoas não presas³ no Presídio Regional de Anápolis, com o objetivo de identificar deficiências e propor melhorias que contribuam para a humanização e eficiência do serviço público prisional. O problema central da pesquisa se concentra na abordagem dos visitantes em relação à qualidade do atendimento, abrangendo questões de ineficiência, falta de empatia e procedimentos burocráticos. A metodologia adotada envolve uma abordagem qualitativa aplicada, baseada em um levantamento detalhado dos procedimentos de atendimento atuais por meio de análise documental e revisão de feedbacks registrados por visitantes. Os resultados apontaram para desafios significativos no atendimento, como longos tempos de espera, infraestrutura inadequada para acolhimento dos visitantes, comunicação ineficaz, e uma necessidade de melhorias na sensibilidade dos procedimentos de segurança. Foram sugeridas estratégias de melhoria, como a implementação de um sistema de reconhecimento facial, renovação das infraestruturas de acolhimento, e o reforço do treinamento dos funcionários em atendimento humanizado. Adicionalmente, propôs-se a utilização de tecnologias de informação para otimizar os processos e melhorar a experiência dos visitantes. Conclui-se que, apesar dos desafios, há um caminho claro para melhorias que podem ser realizadas para otimizar o atendimento no Presídio Regional de Anápolis, tornando-o mais eficiente e humanizado, alinhado com as expectativas contemporâneas de respeito aos direitos humanos e justiça.

Palavras-Chave: Atendimento Prisional; Humanização; Eficiência; Políticas Públicas; Qualidade do Serviço.

Abstract: This study investigates the service procedures for non-incarcerated individuals at the Regional Prison of Anápolis, aiming to identify deficiencies and propose improvements that contribute to the humanization and efficiency of the prison public service. The central research problem focuses on visitors' perceptions regarding the quality of service, encompassing issues of inefficiency, lack of empathy, and bureaucratic procedures. The adopted methodology involves an applied qualitative approach, based on a detailed survey of current service procedures through document analysis and review of feedback recorded by visitors. The results pointed to significant challenges in service, such as long waiting times, inadequate infrastructure for visitor reception, ineffective communication, and a need for improvements in the sensitivity of security procedures. Improvement strategies were suggested, such as the implementation of an online scheduling system, renovation of reception infrastructures, and reinforcement of employee training in humanized service.

¹ Graduado em Direito pela Faculdade Anhanguera. jkjuscelino523@gmail.com

² Graduado em História pela Universidade Estadual de Goiás (2005); Mestre em Sociologia pela Universidade Federal de Goiás (2018). Policial Civil – SSP-GO. Orientador do Curso de Especialização em Gerenciamento em Segurança Pública (SSP-GO/UEG). E-mail: clodoaldobastos@hotmail.com.

³ Para pessoas não presas, tem-se como referência o público externo, a exemplo de: familiares do preso, autoridades, advogados, fornecedores e oficial de justiça.

Additionally, the use of information technologies was proposed to optimize processes and improve the visitors' experience. It is concluded that, despite the challenges, there is a clear path for improvements that can be made to optimize the service at the Regional Prison of Anápolis, making it more efficient and humanized, aligned with contemporary expectations of respect for human rights and justice.

Keywords: Prison Service; Humanization; Efficiency; Public Policy; Service Quality.

1 INTRODUÇÃO

O sistema prisional brasileiro enfrenta inúmeros desafios, dentre os quais a ineficiência e desumanização do atendimento às pessoas não presas — familiares de detentos, advogados, autoridades e outros policiais penais — que buscam serviços e informações, tanto presenças ou por telefone em unidades prisionais. Este estudo foca especificamente no atendimento realizado na Unidade Prisional Regional de Anápolis (UPRA), situado no estado de Goiás, Brasil. A escolha deste estabelecimento prisional se deve tanto à sua relevância regional quanto às recorrentes reclamações que emergem sobre o atendimento ao público externo, manifestadas através de relatos de informações ineficientes, falta de empatia, compreensão e paciência, além de abordagens truculentas por parte dos servidores.

A interação entre o sistema prisional e o público externo é um aspecto crucial na administração da justiça e na manutenção da ordem pública, envolvendo uma complexa rede de relações humanas, procedimentos burocráticos e protocolos de segurança. No caso da UPRA, as persistentes reclamações quanto ao atendimento a pessoas não presas apontam para uma problemática que transcende a mera ineficiência operacional, tomando contornos de uma questão mais ampla e profundamente enraizada na cultura organizacional e nos métodos de gestão do estabelecimento.

As queixas relatadas levantam questões significativas sobre os princípios que norteiam a gestão prisional e a formação dos profissionais envolvidos. Tais questões não apenas afetam negativamente a imagem do sistema prisional aos olhos do público, mas também podem comprometer a eficácia das políticas públicas voltadas para a segurança e a reabilitação.

O atendimento na UPRA a pessoas não presas emerge como um campo fértil para investigação, dada sua influência direta na percepção da eficiência e humanidade do sistema prisional por uma gama diversificada de pessoas diretamente envolvidas, incluindo familiares de detentos, advogados, autoridades e policiais penais. A escolha deste problema de pesquisa se justifica pela sua relevância social, econômica e acadêmica, visto que a qualidade do

atendimento reflete princípios de justiça, equidade e transparência fundamentais para a administração pública e para a sociedade em geral.

Socialmente, o atendimento inadequado afeta negativamente a vida das pessoas que buscam assistência ou informações, muitas vezes em momentos de considerável estresse e ansiedade. Economicamente, a ineficiência no atendimento pode resultar em custos adicionais para o sistema prisional, seja pelo tempo despendido para resolver questões que poderiam ser tratadas mais eficazmente, seja pela necessidade de reiteradas interações para solucionar o mesmo problema. Academicamente, a pesquisa contribui para a literatura existente ao explorar os desafios específicos enfrentados pelo atendimento em unidades prisionais e ao propor soluções inovadoras que podem ser aplicadas em outros contextos similares.

Autores como Wacquant (2001, p.25) e Garland (1996, p.447) têm discutido amplamente as transformações nas políticas penais e nas práticas de gestão prisional, destacando a importância da humanização e da eficácia administrativa como elementos centrais para a legitimidade e efetividade do sistema de justiça criminal. Contudo, as discussões raramente se aprofundam nas nuances do atendimento ao público externo em presídios, o que revela uma lacuna na pesquisa que este estudo pretende preencher.

Além disso, a relevância da pesquisa é amplificada pelo contexto atual de crescente demanda por transparência e eficiência nos serviços públicos, com especial atenção às instituições de justiça criminal. Este trabalho visa contribuir para esse debate, oferecendo uma visão sobre como a gestão do atendimento pode ser aprimorada para refletir valores de respeito, dignidade e justiça, reforçando assim a confiança na administração pública.

Dessa forma, a problematização deste estudo se concentra na seguinte questão: Como a gestão do Presídio Regional de Anápolis pode melhorar o atendimento a pessoas não presas, de modo a promover uma interação mais eficiente, humanizada e alinhada aos princípios de respeito e dignidade humana, mitigando assim as tensões e conflitos gerados pelo atual modelo de atendimento?

Esta questão guiará a investigação em direção à identificação das raízes dos problemas de atendimento no presídio, considerando tanto os aspectos práticos do dia a dia operacional quanto os fundamentos teóricos que embasam as práticas de gestão pública no contexto prisional. O objetivo é não apenas diagnosticar as falhas e lacunas existentes, mas também propor soluções viáveis e inovadoras que possam ser implementadas para melhorar a qualidade do serviço prestado, fortalecendo as relações entre o sistema prisional e a sociedade.

Nesse cenário, este estudo teve como objetivo geral investigar e aprimorar a qualidade, eficiência e humanização do atendimento a pessoas não presas na UPRA, através da identificação das principais deficiências e desenvolvimento de estratégias de melhoria que contribuam para a gestão pública prisional.

Foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos a serem alcançados: 1) Analisar as práticas de atendimento na UPRA e identificar os principais motivos de insatisfações; 2) Investigar as causas de ineficiência e truculência no atendimento, considerando a formação e cultura organizacional; 3) Propor estratégias de melhoria para o atendimento, incluindo treinamento e tecnologia; e 4) Avaliar a viabilidade e impacto das estratégias de melhoria propostas.

A metodologia adotada neste estudo foi de natureza qualitativa, orientada para entender as complexidades e dinâmicas do atendimento prisional na UPRA. Esta escolha foi sustentada por recomendações de Gil (2002, p.54) e Marconi e Lakatos (2007, p.60), que destacaram a importância da pesquisa qualitativa para analisar fenômenos sociais em que o comportamento humano é essencial. Complementarmente, foi empregada uma abordagem indutiva, iniciando pela análise detalhada de casos específicos para depois generalizar os achados e sugerir melhorias práticas. Neste contexto, a obra "Vigiar e Punir: Nascimento da Prisão" (1999, p.42) de Michel Foucault serviu como base teórica para compreender as análises sobre as práticas de vigilância e disciplina nas instituições penais.

O estudo também adotou um método exploratório, visando uma investigação profunda dos procedimentos de atendimento e as interações entre servidores e visitantes, identificando os principais problemas. A pesquisa foi inicialmente suportada por uma revisão bibliográfica abrangente, incluindo literatura sobre gestão pública e administração prisional. Seguiu-se um levantamento dos procedimentos de atendimento atuais, através da análise de documentos oficiais e feedback de visitantes, para detectar padrões de insatisfação e áreas críticas que requeriam intervenção. As soluções propostas foram desenvolvidas com o auxílio de especialistas, culminando na elaboração de um plano de ação detalhado para a implementação das melhorias, com a colaboração de gestores prisionais e outras partes interessadas para garantir a eficácia das mudanças propostas.

2 BREVE REFERENCIAL TEÓRICO SOBRE ATENDIMENTO NO PRESÍDIO DE PESSOAS NÃO PRESAS

No campo da administração pública, os princípios de eficiência, transparência e responsividade orientam as práticas administrativas visando o bem-estar da população. Segundo Gaebler e Osborne (1992, p.102), a reestruturação dos serviços públicos, com foco na satisfação do cidadão, constitui um paradigma crucial para a modernização da administração pública. A aplicação desses princípios ao contexto prisional sugere que a melhoria do atendimento não apenas atende às expectativas de justiça e equidade, mas também reflete um compromisso com a eficácia administrativa e a responsabilidade social (Lago, 2019, p.195).

A justiça restaurativa, com seu enfoque na reparação do dano e na restauração das relações sociais, oferece uma perspectiva valiosa para a reconfiguração das práticas de atendimento em instituições prisionais. Como apontado por Zehr (2002, p.68), a justiça restaurativa enfatiza a importância da empatia, do diálogo e do respeito mútuo, princípios que devem permeiar as interações entre servidores prisionais e o público externo. A implementação de práticas alinhadas à justiça restaurativa no atendimento pode contribuir significativamente para a humanização do sistema prisional, promovendo uma cultura de respeito e dignidade.

A abordagem do atendimento em presídios sob a ótica dos direitos humanos realça a necessidade de assegurar o acesso à justiça e à informação para todas as partes envolvidas. Conforme destacado por Sen (1999, p.147), a expansão das liberdades individuais está intrinsecamente relacionada à capacidade das instituições de atenderem adequadamente às necessidades da população. Nesse sentido, um atendimento eficiente e empático nas unidades prisionais é fundamental para garantir que os direitos dos indivíduos sejam respeitados e promovidos.

A discussão teórica evidencia a complexidade e a multidimensionalidade do atendimento em presídios, ressaltando a intersecção entre gestão pública, justiça restaurativa, e direitos humanos como fundamentos para a proposta de melhorias nesse âmbito (Lermen; Silva, 2018, p.79). O desafio reside em transpor esses princípios teóricos para a prática administrativa, desenvolvendo estratégias que atendam às necessidades específicas do contexto prisional e que promovam uma cultura de respeito, eficiência e humanização.

Este processo enfrenta múltiplos desafios que afetam negativamente tanto os visitantes quanto a eficácia da gestão prisional. Uma análise crítica dos aspectos negativos associados a essas visitas revela uma série de problemas que vão desde a infraestrutura física inadequada até o tratamento desumanizado por parte do pessoal penitenciário (Silva et al., 2017, p.77).

A falta de infraestrutura adequada em muitas instituições prisionais cria um ambiente hostil para os visitantes, caracterizado por espaços confinados, falta de privacidade e condições precárias de higiene. Essas condições físicas não apenas dificultam a interação digna entre visitantes e detentos, mas também exacerbam o estresse e a ansiedade associados a esses encontros. Além disso, o tratamento desumanizado por parte dos funcionários, que inclui desde a falta de comunicação eficaz e empatia até procedimentos de revista invasivos e humilhantes, agride a dignidade e o bem-estar dos visitantes, contribuindo para uma experiência negativa (Pelizzoli, 2019, p.49).

Ademais, a complexidade e a burocracia envolvidas nos procedimentos de visita representam barreiras significativas, especialmente considerando a dificuldade de acesso a informações claras e a necessidade de cumprir requisitos rigorosos para agendamento e realização das visitas (Tomasi; Schmitt, 2020, p.67). Essas dificuldades são agravadas pela falta de orientação adequada por parte das autoridades prisionais, deixando muitos visitantes desamparados e frustrados com o sistema (Silva et al., 2017, p.85).

O enfrentamento desses problemas é obstaculizado por uma série de desafios, incluindo barreiras institucionais e culturais que dificultam a implementação de mudanças significativas (Pelizzoli, 2019, p.94). A resistência à adoção de práticas mais humanizadas e eficientes pode ser atribuída à cultura organizacional rígida e à falta de formação específica para o pessoal penitenciário. A escassez de recursos financeiros, humanos e materiais também emerge como um obstáculo crítico, limitando a capacidade das instituições prisionais de melhorar suas instalações e serviços (Lago, 2017, p.39).

A ausência de políticas públicas específicas focadas na melhoria do atendimento a pessoas não presas nas instituições prisionais reflete uma lacuna no planejamento estratégico e na execução de ações voltadas para esse fim. A falta de diretrizes claras e objetivos bem definidos impede o avanço em direção a uma gestão prisional que valorize a dignidade humana e a eficácia administrativa (Lago, 2021, p.236).

A superação desses desafios exige uma abordagem multidisciplinar que considere não apenas as necessidades operacionais das instituições prisionais, mas também os direitos e o bem-estar dos indivíduos afetados. É fundamental que as autoridades competentes, em colaboração com a sociedade civil, busquem soluções inovadoras e sustentáveis que promovam uma experiência de visita mais humana e eficiente (Lago, 2019, p.47). Somente através de um compromisso coletivo com a reforma das práticas prisionais será possível alcançar uma melhoria significativa no atendimento e na interação com pessoas não presas em contextos penitenciários.

3 METODOLOGIA

A metodologia adotada foi fundamentada na abordagem qualitativa, devido à complexidade e à natureza multifacetada do problema de pesquisa, que exigiu uma compreensão profunda das dinâmicas e dos processos institucionais envolvidos. Essa escolha metodológica foi apoiada pelas orientações de Gil (2002, p.32) e Marconi e Lakatos (2007, p.69), que ressaltaram a relevância da pesquisa qualitativa para o estudo de fenômenos sociais onde o comportamento humano é um fator crítico.

A natureza da pesquisa foi aplicada, visando solucionar problemas específicos relacionados ao atendimento no contexto prisional, contribuindo, assim, para a melhoria da gestão pública e das condições sociais dos indivíduos afetados. Esse enfoque alinhou-se ao propósito de gerar conhecimentos aplicáveis para promover mudanças práticas e positivas na realidade estudada.

Foi adotada uma abordagem indutiva, começando pela análise de casos específicos de atendimento na UPRA, para depois generalizar os achados e propor intervenções. Esta abordagem permitiu uma compreensão mais detalhada dos procedimentos existentes e dos desafios enfrentados, facilitando a identificação de soluções efetivas.

O método exploratório foi utilizado para alcançar os objetivos específicos da pesquisa, proporcionando um maior entendimento sobre o problema investigado. Através da exploração detalhada dos procedimentos de atendimento e das interações entre servidores e visitantes, foi possível identificar os pontos críticos que necessitaram de intervenção.

Inicialmente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica abrangente para fundamentar teoricamente o estudo, revisando literatura científica sobre gestão pública, administração prisional e atendimento a pessoas não presas em instituições penais. Essa fase permitiu estabelecer um quadro teórico para a análise dos dados coletados.

Em seguida, realizou-se um levantamento dos procedimentos de atendimento utilizados no Presídio Regional de Anápolis. Foram analisados documentos oficiais, relatórios administrativos e guias de procedimentos disponíveis, a fim de mapear as práticas correntes e identificar possíveis lacunas ou ineficiências.

A análise dos procedimentos foi complementada por uma revisão de feedbacks e reclamações registradas por visitantes, buscando identificar padrões de insatisfação e áreas críticas do atendimento. Esta etapa permitiu uma compreensão mais aprofundada das experiências dos usuários do sistema prisional.

Com base na análise dos dados coletados, foram propostas soluções para os problemas identificados, considerando práticas inovadoras e bem-sucedidas aplicadas em outros contextos similares. Essas propostas foram desenvolvidas em colaboração com especialistas em gestão pública e administração prisional, garantindo que fossem viáveis e adaptadas à realidade da UPRA.

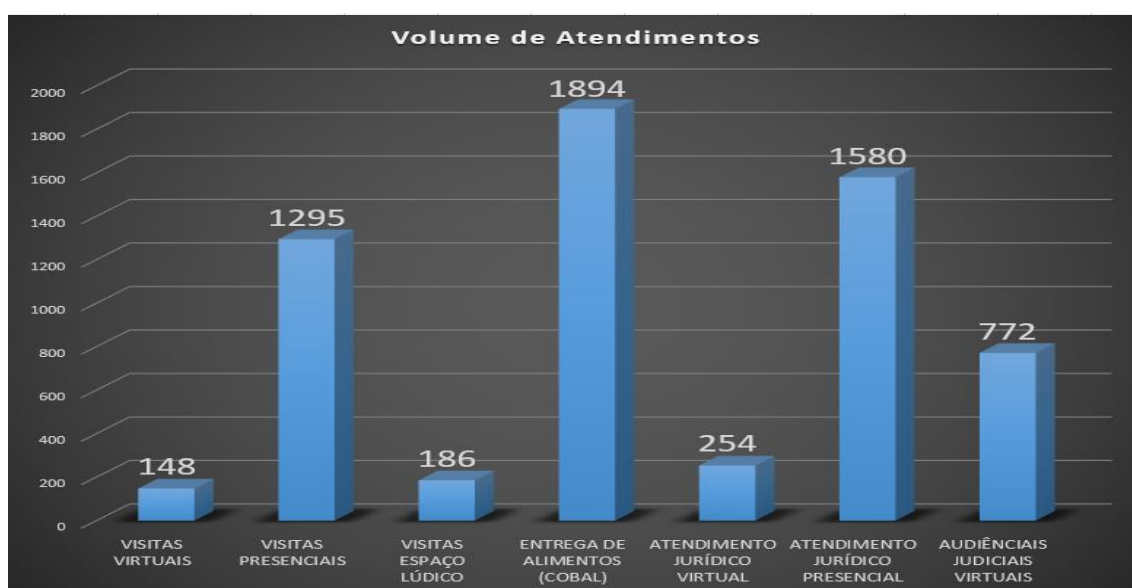
Por fim, foi determinado um meio de implementar as soluções propostas, elaborando um plano de ação detalhado que incluiu etapas, responsáveis, recursos necessários e indicadores de sucesso. A viabilidade da implementação foi avaliada em consulta a gestores prisionais e outras partes interessadas, assegurando o comprometimento e o apoio necessários para a realização das mudanças.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4. DIAGNÓSTICO DO ATENDIMENTO NA UPRA

Para contextualizar o atendimento no presídio de Anápolis, foi necessário analisar o volume de visitas. Os dados coletados cobrem o período de 1º de janeiro de 2024 até 30 de abril de 2024. O volume de atendimento, detalhado no Gráfico 1, oferece uma visão clara da frequência de visitas ao estabelecimento prisional durante esses meses.

Gráfico 1 – volume de visitas no período de 01/01/2024 a 30/04/2024 na UPRA, totalizando 6.129 (seis mil cento e vinte e nove) visitas realizadas.



Fonte: <https://senhaonlinedgap.ssp.go.gov.br>

Analisando o Gráfico 1, percebe-se uma distribuição variada do volume de visitas no presídio de Anápolis. A primeira observação notável é a predominância do atendimento presencial de advogados sem agendamento, refletindo uma política que permite o uso de prerrogativas para acesso imediato aos detentos. Este tipo de visita é essencial para assegurar a representação legal dos internos, um direito fundamental no processo jurídico. O uso frequente dessa prerrogativa pode indicar um alto nível de atividade legal na instituição, sugerindo que há uma demanda significativa por serviços jurídicos imediatos dentro do presídio.

O segundo ponto que chama a atenção é o atendimento agendado de advogados, que, embora menos frequente, destaca a importância de organizar o acesso ao representante legal quando possível. Essa modalidade contribui para uma assistência jurídica programada e eficiente, o que pode ser crucial para a gestão do fluxo de visitas e a redução de tumultos causados por atendimentos inesperados.

Por fim, a entrega de alimentos e materiais de higiene (COBAL), e as visitas no parlatório lideram em frequência depois dos atendimentos legais, indicando um envolvimento considerável das famílias e amigos com os internos. As visitas de crianças no espaço lúdico, embora menos frequentes, representam uma dimensão humana importante do sistema prisional, enfatizando a manutenção dos vínculos familiares mesmo em circunstâncias adversas. Por outro lado, o atendimento remoto virtual de advogados, ainda que represente a menor parcela, sugere a incorporação de tecnologias de comunicação modernas no sistema prisional, oferecendo alternativas de atendimento que podem complementar as visitas presenciais.

Nesse cenário, o atendimento ao público realizado pelos policiais é um componente crítico, especialmente considerando o expressivo volume de visitas relatadas no Gráfico 1. Os policiais desempenham um papel fundamental na manutenção da ordem e na segurança durante as visitas, assegurando que os procedimentos de atendimento sejam seguidos corretamente, tanto para proteção dos visitantes quanto dos detentos. Este atendimento tem impacto direto na eficiência operacional do presídio e na qualidade da experiência de visitação. Com um elevado número de visitantes, que vão desde advogados em atendimentos agendados e emergenciais até familiares que trazem suporte emocional e material, a interação dos policiais com o público se torna uma parte integral da dinâmica institucional, requerendo habilidades de comunicação eficazes e um alto grau de profissionalismo para gerenciar o fluxo de pessoas e garantir que as visitas ocorram de maneira ordenada e tranquila.

4.1 ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS ATUAIS DE ATENDIMENTO

A visitação na Unidade Prisional Regional de Anápolis é regulada pela Diretoria-Geral de Polícia Penal (DGPP) do Estado de Goiás que implementa um processo de visitação estruturado em suas unidades prisionais, conforme estipulado pela portaria nº 245, de 27 de abril de 2022. Este processo está desenhado para assegurar tanto a segurança quanto o respeito aos direitos dos indivíduos privados de liberdade, alinhando-se com os mandamentos constitucionais e legislações pertinentes.

Existem várias modalidades de visitação, adequadas para diferentes visitantes e necessidades. Para os adultos, a visitação presencial ocorre em parlatórios, com duração máxima de 30 minutos, e requer um agendamento por meio de um sistema de senhas online ou diretamente nos estabelecimentos penais. Para as crianças e adolescentes, as visitas são realizadas em espaços lúdicos, fora da carceragem, projetados para serem acolhedores e menos intimidadores, com cada sessão durando até 45 minutos. Além disso, há a opção de visitação virtual via videoconferência, que permite interações de até 20 minutos, facilitando o contato para aqueles que não podem visitar pessoalmente ou durante períodos de restrições severas.

Outra modalidade de visitação prevista pela portaria é a visitação em espaços de convívio familiar; porém, pela falta de local adequado, ela ainda não está em execução.

Todos os procedimentos de visitação são acompanhados de rigorosas medidas de segurança, incluindo a verificação de identidade e revistas corporais por escaneamento, para assegurar a conformidade com as normas de segurança estabelecidas. A unidade prisional monitora todas as visitas em tempo real e têm a autoridade de interromper qualquer sessão que desrespeite as regras estabelecidas.

A frequência das visitas é regulada para garantir que todos os privados de liberdade recebam no mínimo uma e no máximo duas visitas por mês, dependendo da unidade e da modalidade de visitação. Essas políticas são fundamentais para manter a ordem e a segurança nas instalações, ao mesmo tempo que proporcionam aos detentos suporte emocional e contato regular com o mundo exterior, facilitando sua futura reintegração na sociedade.

O controle de acesso funciona com algumas especificidades para cada tipo de visita. Neste tópico descreve-se algumas pontos-chaves, como visitas de advogados, crianças e pessoas livres, como família e entes queridos.

O controle de acesso na UPRA é meticulosamente gerenciado através do Procedimento Operacional Padrão (POP) número 02, que estipula procedimentos detalhados

para regular a entrada e saída de diversas categorias de pessoas na instalação. Este procedimento é estruturado sobre uma base legal sólida, ancorada na Lei de Execução Penal e diversas resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), assegurando que todas as atividades estejam em conformidade com as normas vigentes.

O POP define normas específicas para servidores da unidade, que variam se estiverem em horário de trabalho ou de folga. Também aborda o acesso de visitantes dos presos, que inclui adultos, crianças e adolescentes, cada um sob protocolos de segurança específicos para prevenir qualquer risco potencial. Adicionalmente, autoridades, advogados e oficiais de justiça têm procedimentos designados que facilitam seu trabalho enquanto mantêm a segurança do presídio.

Os procedimentos são projetados para minimizar as vulnerabilidades do sistema de segurança, especialmente durante a liberação de acesso, um momento identificado como de alta criticidade. Por exemplo, a abertura de portões é realizada por múltiplos servidores armados para prevenir fugas e garantir a ordem. Além disso, todas as visitas são agendadas durante a semana, preferencialmente às terças e quartas-feiras, para reduzir o risco de incidentes.

Esses protocolos não apenas reforçam a segurança do presídio, mas também buscam preservar a integridade física e mental de servidores e visitantes, garantindo que todas as atividades dentro do estabelecimento prisional ocorram de maneira segura e ordenada.

O acesso ao presídio é estritamente controlado. Servidores da unidade, por exemplo, são submetidos a procedimentos de verificação tanto em horários de trabalho quanto em períodos de folga, e até mesmo quando provêm de outras unidades. Isso garante que apenas pessoal autorizado e devidamente identificado possa entrar ou sair das instalações em qualquer momento.

Durante a entrada, os visitantes são encaminhados a postos de controle onde ocorrem os registros necessários, tanto em livros físicos como em sistemas integrados de atendimento. Este procedimento não só documenta a entrada e saída de todos os indivíduos, mas também serve como uma medida preventiva contra a entrada de itens ilícitos.

Estes procedimentos visam não apenas manter a ordem e a disciplina dentro do presídio, mas também proteger a integridade física dos presos, visitantes e servidores. Espera-se que com estas medidas, a entrada de objetos proibidos seja impedida e qualquer tentativa de perturbação da ordem seja prontamente identificada e tratada.

Por fim, a política rigorosa do presídio e as práticas de controle de acesso buscam criar um ambiente seguro e controlado, onde a segurança não é comprometida e as operações diárias podem ocorrer sem interrupções ou incidentes negativos.

Os servidores em folga ou de outras unidades são sujeitos a um processo de identificação rigoroso, que inclui verificação de documentos e autorização prévia de entrada pela chefia imediata. Todo o processo é auxiliado por monitoramento eletrônico e comunicação via rádio ou outros meios seguros para assegurar que a entrada seja devidamente registrada e controlada.

Há restrições claras quanto ao vestuário e aos itens que os servidores podem levar para dentro do presídio. É proibido usar roupas como bermudas, saias curtas ou justas, roupas decotadas ou transparentes, e também é proibido o porte de qualquer tipo de material ilícito ou não permitido, incluindo telefones celulares, exceto quando explicitamente autorizado por lei. Tais medidas preventivas visam evitar qualquer situação que possa comprometer a segurança ou provocar suspeitas.

Além disso, a entrada de servidores de folga nos recintos carcerários é estritamente proibida sem uma autorização explícita da chefia. Caso a entrada seja autorizada, o servidor deve ser acompanhado por pelo menos um agente em serviço para garantir que todas as normas de segurança sejam respeitadas durante a visita. A revista, tanto na entrada quanto na saída, é uma prática padrão para assegurar que nenhum objeto proibido entre ou saia do presídio.

Os resultados esperados dessas medidas são a manutenção da harmonia e da segurança dentro do estabelecimento, respeitando as prerrogativas sem colocar a segurança em risco e evitando situações constrangedoras para os servidores. A unidade prisional também é incentivada a fornecer todos os equipamentos necessários para que os procedimentos sejam executados adequadamente e os servidores sejam bem informados sobre seus deveres e as políticas de segurança.

Dessa forma, o POP visa não apenas a proteção física do presídio, mas também a manutenção de um ambiente de trabalho ético e seguro para todos os envolvidos, minimizando os riscos de erros e infrações às normas estabelecidas.

A regulamentação do acesso de visitantes de presos na UPRA segue procedimentos rigorosamente detalhados pelo Procedimento Operacional Padrão (POP), que visa garantir a segurança e a ordem dentro do estabelecimento penal, enquanto permite aos detentos manterem contato com seus familiares e amigos, conforme as normas legais estabelecidas pela Lei de Execução Penal e resoluções pertinentes do CNJ e CNMP.

As visitas são programadas e controladas, com a necessidade de cadastro prévio dos visitantes, devendo ser renovado a cada seis meses. Esse cadastro inclui a apresentação de documentos como RG, CPF, comprovante de endereço recente, e documentação que comprove o vínculo com o preso, como certidões de nascimento ou casamento. Importante ressaltar que o processo de cadastramento envolve também uma avaliação do vínculo afetivo e social do visitante com o detento, realizada pela supervisão de segurança ou outros profissionais designados pela administração penitenciária.

Os visitantes são submetidos a medidas de segurança ao entrar no presídio, incluindo revistas e orientações quanto à necessidade de não portar objetos não permitidos ou proibidos no ambiente carcerário. Durante a visita, os visitantes são monitorados e só podem se encontrar com os presos em locais designados para tal fim.

A visita ocorre sob condições estritas, com regras claras sobre o tipo de vestimenta permitida e a proibição de portar objetos que possam comprometer a segurança, como telefones celulares ou substâncias proibidas.

A administração do presídio mantém um controle estrito sobre todos os aspectos da visitação, desde o cadastro inicial dos visitantes até a saída deles das instalações, com o objetivo de garantir que o processo ocorra de maneira ordenada e segura. As ações corretivas são implementadas conforme necessário, e qualquer desvio dos procedimentos pode resultar em suspensões temporárias ou permanentes das visitas, dependendo da gravidade da infração. Essas medidas rigorosas são essenciais para manter a segurança do estabelecimento penal e a integridade de todos os envolvidos.

A regulamentação do acesso de crianças e adolescentes como visitantes de presos na UPR é definida com extrema cautela e detalhamento, conforme estabelecido no Procedimento Operacional Padrão (POP) número 02. Esta regulamentação busca assegurar um ambiente seguro tanto para os visitantes jovens quanto para os presos, mantendo o cumprimento de todas as leis aplicáveis, incluindo o Estatuto da Criança e do Adolescente e a Lei de Execução Penal.

O processo começa com um cadastro rigoroso, que deve ser feito por meio de procedimentos eletrônicos, exigindo uma série de documentos comprobatórios como RG (para maiores de 12 anos), certidão de nascimento (para menores de 12 anos), comprovante de endereço, e documentos que afirmem a responsabilidade legal sobre o menor. Este cadastro é crucial para garantir a segurança do menor e a legitimidade da visita, assegurando que apenas pessoas autorizadas e sob condições seguras possam realizar a visitação.

Durante a visita, medidas rigorosas são adotadas para garantir a proteção dos menores. Eles devem estar sempre acompanhados por um responsável legal durante todo o período da visita. A entrega de alimentos e produtos de higiene são programadas para dias e horários específicos, para evitar qualquer risco potencial. Além disso, ambientes específicos e seguros são designados para essas visitas, evitando o contato direto com o ambiente carcerário mais amplo.

Os protocolos incluem a proibição da entrada de menores que foram vítimas de violência sexual pelo preso, a menos que uma ordem judicial determine o contrário. Tais medidas são estabelecidas para proteger o bem-estar psicológico e físico dos jovens visitantes, bem como manter a ordem e a segurança dentro da unidade prisional.

Os servidores monitoram essas visitas usando tanto a vigilância pessoal quanto sistemas de monitoramento eletrônico. A visita deve ocorrer em ambientes onde a supervisão visual seja possível, e jamais em celas ou áreas restritas. Essas precauções ajudam a assegurar que a visita ocorra de maneira harmoniosa e segura, contribuindo para o bom convívio familiar e apoiando a reintegração social do preso, conforme os objetivos da Lei de Execução Penal.

4.2 PERCEPÇÕES E EXPERIÊNCIAS DOS USUÁRIOS

Para avaliar as percepções e experiências dos visitantes na UPRA, foram coletados feedbacks de forma não intrusiva, pois entrevistas formais não foram viáveis devido às limitações de tempo dos visitantes. As impressões aqui destacadas baseiam-se principalmente em observações do autor e incluem contribuições de familiares de presos, advogados, autoridades e oficiais de justiça, visando compreender a eficácia e a receptividade dos procedimentos de visita implementados conforme as normas estabelecidas pela Diretoria-Geral de Administração Penitenciária (DGAP).

Visitas Familiares: Os familiares relatam que, embora as visitas no parlatório sejam bem regulamentadas, a competição por espaço com os advogados — dado o limitado número de baias disponíveis — torna o processo desafiador. Isso muitas vezes resulta em longas esperas e uma experiência apressada, que não favorece uma interação de qualidade com seus entes queridos. A ausência de espaços para convívio familiar é particularmente sentida, pois limita as possibilidades de interações mais naturais e relaxadas.

Outro ponto negativo relatado por familiares é a falta de informação por parte dos servidores a respeito das regras inerentes a visita, visto que, com frequência quando

necessitam de esclarecimento sobre determinado assunto, tanto presencialmente quanto por telefone, sentem-se mal acolhidos e tratados com rispidez.

Advogados: Os advogados apreciam a disponibilidade das baias de parlatório para encontros com seus clientes, mas enfrentam dificuldades devido à alta demanda e ao compartilhamento limitado do espaço com as visitas familiares. A situação pode atrasar consultas importantes e comprometer a confidencialidade e eficácia das reuniões legais.

Não obstante, o excesso de regras para entrada no interior da unidade prisional, não há um padrão a ser seguido pelos policiais da recepção e, frequentemente as regras são mudadas conforme o humor de cada atendente.

Visitação Virtual: A visitação virtual, compartilhada com as salas de audiências por vídeo, é uma alternativa que tem sido bem recebida, especialmente em tempos de restrição física. No entanto, a sobreposição com as audiências judiciais pode complicar o agendamento e a disponibilidade dessas sessões, limitando o acesso quando mais necessário.

Experiência de Crianças e Adolescentes: A experiência em espaços lúdicos é positiva, mas os responsáveis sugerem que esses momentos poderiam ser mais enriquecedores se houvesse menos restrições de tempo e mais recursos lúdicos. A atmosfera ainda pode ser intimidadora para os jovens, que se beneficiariam de um ambiente mais acolhedor e adaptado às suas necessidades. Porém, sentem-se constrangidos com a revista corporal, a fala desprovida de empatia e a presença marcante da sentinela no decorrer da visita.

Opinião sobre Revistas e Segurança: As revistas continuam sendo realizadas de maneira respeitosa, e a segurança geral é bem avaliada. Contudo, a falta de espaços adequados para visitas mais privativas e relaxadas é uma preocupação constante entre os visitantes.

Tempo de Visita e Facilidades: A limitação no tempo de visita e a falta de infraestrutura adequada, como locais de espera confortáveis e serviços básicos, são frequentemente citadas como áreas para melhorias. A extensão do tempo de visitação é um desejo comum, especialmente para aqueles que viajam longas distâncias.

Sistema de Agendamento e Comunicação: A implementação de um sistema de agendamento mais robusto e uma comunicação mais clara sobre os procedimentos de visita são recomendadas para melhorar a experiência geral. Informações detalhadas deveriam estar facilmente acessíveis para preparar melhor os visitantes, especialmente os novos.

Atendimento ao Visitante: A pressão sobre os funcionários e a ocasional falta de acolhimento ainda são pontos de atenção. Investir em treinamento focado em hospitalidade e atendimento ao cliente poderia aliviar essas tensões e melhorar significativamente a interação entre funcionários e visitantes.

A adaptação dessas percepções oferece uma visão realista e crítica das condições de visitação, apontando para a necessidade urgente de melhorias na infraestrutura e procedimentos para assegurar que todos os envolvidos tenham uma experiência mais digna e satisfatória.

Um dos principais problemas é a limitação de espaço e o conflito nos agendamentos, especialmente evidente com apenas cinco baias de parlatório e sete salas para visitação virtual disponíveis. Essa infraestrutura restrita não só diminui a privacidade e a qualidade das interações entre detentos e seus familiares ou advogados, mas também interfere no direito dos detentos de acessar aconselhamento legal adequado e no direito das famílias de manterem um relacionamento saudável com seus entes queridos.

A ausência de espaços dedicados ao convívio familiar é profundamente sentida. Sem áreas apropriadas para um convívio mais natural e relaxante, as visitas tornam-se mais tensas e menos benéficas, especialmente para crianças que acham o ambiente prisional intimidador. Esta falta de espaços adequados não é propícia para a manutenção de vínculos familiares fortes e saudáveis.

As restrições de tempo também são um problema significativo. As visitas breves e inflexíveis não permitem interações profundas ou significativas, o que é especialmente problemático para aqueles que viajam longas distâncias. O tempo limitado pode fazer com que as visitas sejam mais estressantes e menos produtivas do que poderiam ser, afetando negativamente a qualidade do tempo passado juntos.

A quantidade de pessoas que diariamente são atendidas na UPRA é enorme, seja para visitação ou atrás de informação, faz com que gere uma sobrecarga emocional muito grande no servidor que às vezes deixa a emoção falar mais alto. Trazendo os ensinamentos de Kant, citados por Sandel (2009, p. 143), que têm como fundamento o respeito à dignidade humana, deve-se ter em mente que todas as pessoas devem ser tratadas com respeito, pois elas valem como fins em si mesmas. Cada pessoa é única e merecedora de atenção.

A partir dos comentários coletados, elaboramos um texto analítico que permitiu a identificação das palavras mais frequentemente mencionadas. Essas palavras-chave foram destacadas em uma nuvem de palavras, como ilustrado na Figura 1. Esta representação visual facilita a compreensão das preocupações e temas mais comuns entre os feedbacks recebidos.

Palavras como "tempo" e "espera" destacadas na nuvem sugerem que a duração dos procedimentos e a demora no processo são temas recorrentes nas experiências dos usuários. Isso pode implicar uma percepção de ineficiência ou lentidão no sistema de controle de acesso atual.

Os termos "crianças" e "adolescentes" sugerem que as experiências de visitantes jovens são uma preocupação significativa. Isto pode estar relacionado ao impacto emocional e psicológico que visitas ao ambiente prisional podem ter sobre eles, e a necessidade de garantir que essas visitas sejam tratadas com cuidado e sensibilidade adequados.

"Visitante" e "visita" são centrais e provavelmente se referem à natureza das interações dentro do presídio e as várias menções dos procedimentos de visita. Esses termos frequentemente utilizados podem indicar a relevância da relação entre os visitantes e os detentos, assim como a importância do processo de visita em si.

É interessante notar termos como "advogado" e "autoridades", o que sugere discussões específicas sobre os direitos e o acesso legal ao presídio, bem como as interações entre o sistema de justiça e o estabelecimento penal.

A presença de palavras como "sistema" e "procedimento" indica uma consciência dos mecanismos e políticas que regem as visitas, enquanto a palavra "melhorias" pode ser um indicativo de que há sugestões ou recomendações sendo feitas pelos usuários para otimizar o sistema existente.

Esta análise da nuvem de palavras oferece uma visão geral rápida e visual das questões mais frequentemente mencionadas pelos usuários do sistema de controle de acesso do presídio. Isso pode ajudar os administradores do presídio a identificar áreas que requerem atenção e a avaliar onde as melhorias podem ser necessárias para melhorar a experiência do visitante.

Embora planejado e ancorado em uma robusta base legal, enfrenta desafios significativos quando confrontado com as percepções e experiências dos visitantes, revelando pontos de conflito entre os procedimentos estabelecidos e as expectativas e necessidades daqueles que acessam a unidade.

Os visitantes familiares, por exemplo, expressam frequentemente frustrações com a rigidez e a duração dos processos de cadastro e verificação. Enquanto o POP estipula um controle estrito para prevenir riscos, muitos familiares veem essas medidas como excessivamente burocráticas e morosas, o que pode tornar as visitas mais estressantes, especialmente para aqueles que viajam longas distâncias. Além disso, as visitas são limitadas

a dias específicos da semana, o que nem sempre é conveniente para todos, destacando uma falta de flexibilidade que pode afetar negativamente a experiência do visitante.

Advogados e oficiais de justiça, embora reconheçam a necessidade de segurança, também apontam problemas com o acesso restrito e controlado. Eles valorizam a privacidade e a confidencialidade garantidas nos parlatórios, mas criticam a quantidade de tempo perdido em verificações preliminares, que podem atrasar ou até limitar o tempo disponível para discussões substanciais com seus clientes. Essa rigidez, embora projetada para garantir segurança, muitas vezes é percebida como um impedimento ao exercício eficaz dos direitos legais dos presos.

Para crianças e adolescentes, os procedimentos em ambientes prisionais, apesar de já serem realizados em locais apropriados como o "espaço lúdico", podem ainda ser particularmente intimidadores. Atualmente, visitas nesse ambiente são limitadas a aproximadamente 45 minutos e incluem a exigência de acompanhamento por um responsável legal. Apesar dessas disposições que visam proteger os menores, a atmosfera do ambiente prisional pode continuar sendo perturbadora. Responsáveis e especialistas, como Modestino (2023), sugerem que aprimorar essas áreas, tornando-as mais acolhedoras, poderia mitigar o impacto emocional dessas visitas, um aspecto que ainda é frequentemente negligenciado nos protocolos existentes.

A necessidade de revistas físicas foi substituída pelo uso de revistas por escaneamento na máquina body-scan, uma medida de segurança essencial agora compreendida por todos os visitantes. Embora essa mudança seja vista como uma melhoria significativa, alguns visitantes sentem que, apesar de respeitosa, a experiência ainda carrega um estigma e pode ser desconfortável. Isso é especialmente verdadeiro para visitantes que nunca tiveram experiências prévias com procedimentos de segurança prisional. A utilização do body-scan, conforme mencionado, elimina a revista física, mas a sensação de humilhação ainda pode ser um desafio a ser superado.

A infraestrutura do presídio também é um ponto de crítica constante. Visitantes mencionam a falta de serviços básicos, como banheiros adequados e acessíveis, ou a disponibilidade de água e alimentos, que são insuficientes para atender às necessidades durante longas esperas ou visitas. Essas questões de conforto básico são frequentemente vistas como secundárias nos procedimentos operacionais padrão, mas têm um grande impacto na percepção geral do ambiente prisional.

Além disso, a comunicação entre a administração do presídio e os visitantes é muitas vezes percebida como inadequada. Muitos visitantes sentem que não recebem informações

suficientes sobre os procedimentos ou as mudanças nas políticas de visita, o que pode levar a confusões e frustrações. Isso sugere uma necessidade de melhorar os canais de comunicação e garantir que as informações sejam claras e acessíveis a todos os visitantes.

Por fim, enquanto os procedimentos de segurança são projetados para proteger todos os envolvidos, eles às vezes são percebidos como excessivamente restritivos, afetando negativamente a qualidade das interações humanas dentro do presídio. A tensão entre manter a segurança e proporcionar um ambiente que permita visitas significativas e humanizadoras é um desafio constante para a administração da unidade.

Esses conflitos entre os procedimentos da unidade e as experiências dos visitantes destacam áreas críticas que poderiam ser melhoradas para equilibrar segurança com sensibilidade às necessidades humanas e legais dos envolvidos.

4.3 PRINCIPAIS DESAFIOS IDENTIFICADOS

A análise detalhada das percepções e experiências dos usuários do sistema de controle de acesso da UPRA revelou vários desafios significativos que precisam ser abordados para alinhar as operações de segurança com as necessidades e expectativas dos visitantes. Estes desafios destacam-se tanto na logística prática quanto nas implicações emocionais de visitar uma instituição prisional.

Primeiramente, um desafio operacional primário é o tempo de espera enfrentado pelos visitantes, que frequentemente é percebido como excessivamente longo e ineficiente. As consequências disso incluem frustração, ansiedade e, em certos casos, redução do tempo efetivo de visita. O sistema de agendamento e as práticas de processamento atuais podem precisar de uma revisão para otimizar e acelerar o fluxo de entrada sem comprometer as medidas de segurança.

Outro desafio é a adequação das instalações e serviços oferecidos aos visitantes. A falta de infraestrutura básica, como banheiros limpos e áreas de espera confortáveis, destaca uma insensibilidade às necessidades básicas humanas. Isso é particularmente importante quando se considera que visitantes podem passar várias horas no local, algumas das quais com crianças pequenas.

A comunicação entre o presídio e os visitantes também foi identificada como um ponto crítico. Muitos visitantes sentem-se mal informados sobre os procedimentos e mudanças nas políticas de visita, o que pode levar a confusões e mal-entendidos. Um esforço

para melhorar a transparência e a comunicação efetiva poderia significativamente melhorar a experiência dos visitantes.

O rigor dos procedimentos de segurança, embora compreendido e valorizado por muitos, é frequentemente descrito como inflexível. Essa rigidez pode ser especialmente desafiadora para visitantes não habituados com o sistema prisional. Por isso, o equilíbrio entre segurança e a humanização das visitas emerge como uma área de melhoria potencial.

O acesso dos advogados ao presídio é outro desafio. Enquanto o respeito às prerrogativas profissionais é claro, a operacionalização desses direitos enfrenta obstáculos, como procedimentos de verificação demorados. Esses desafios podem afetar a eficácia da assistência legal prestada e, por extensão, os direitos dos presos.

Estes desafios sublinham a complexidade inerente à administração de um sistema de controle de acesso num ambiente prisional, onde as necessidades de segurança devem ser equilibradas com os direitos e o tratamento humano dos visitantes. Cada um destes desafios oferece uma oportunidade para aprimorar o sistema existente e garantir que a Unidade Prisional possa atender suas funções de segurança sem comprometer a compaixão e o respeito pela comunidade que serve.

5. PROPOSTAS DE MELHORIA PARA O ATENDIMENTO

As experiências relatadas pelos visitantes do Presídio Regional de Anápolis ressaltam a necessidade de aprimorar o processo de visitação, mantendo o equilíbrio entre humanização e segurança. Com base nas informações atualizadas e nas condições específicas dessa unidade prisional, propõe-se algumas estratégias:

- **Expansão das Instalações de Visitação:** Considerando a falta de espaços para convívio familiar e a alta demanda por visitas, seria benéfico explorar a possibilidade de expandir as instalações. Isso incluiria aumentar o número de baias no parlatório e salas de visitação virtual para acomodar os 700 (setecentos) detentos e seus visitantes de maneira mais eficaz ao longo do mês.
- **Melhoria das Infraestruturas de Acolhimento:** Melhorar as infraestruturas de espera, como a disponibilização de banheiros limpos e áreas de repouso confortáveis, é essencial para garantir que os visitantes tenham suas necessidades básicas atendidas de forma digna, especialmente durante longas esperas.

- **Otimização de Espaços Lúdicos para Crianças:** Embora já exista um espaço lúdico para crianças e adolescentes, poderia haver investimentos para tornar esse ambiente ainda mais acolhedor e equipado com recursos educativos e de entretenimento, garantindo uma experiência menos intimidadora, visto que, o processo de visita é fiscalizado de perto por policiais armados.
- **Simplificação dos Processos de Segurança com Tecnologia:** Com a revista física substituída pelo scanner body-scan, é fundamental garantir que esse processo seja tão rápido e não invasivo quanto possível. Além disso, a revisão contínua desses procedimentos para assegurar a eficiência e o respeito pela dignidade dos visitantes permanece essencial.
- **Redução do tempo com registros de entrada e saída:** O registro manual e conferência de documentos pelos servidores demandam tempo e habilidade funcional, além de causar tumulto na portaria. Esse procedimento caso substituído por reconhecimento facial e registro automático de entrada e saída reduziria em muito o congestionamento de visitantes e servidores na seção.
- **Comunicação Clara e Transparente:** Desenvolver e distribuir materiais informativos claros sobre os procedimentos de visita pode ajudar a preparar os visitantes, especialmente os novos, reduzindo a ansiedade e os mal-entendidos. Esses materiais deveriam estar disponíveis tanto em formato digital quanto impresso.
- **Facilitação do Acesso Legal e Judicial:** Simplificar e agilizar o processo de acesso para advogados e oficiais de justiça é crucial. Isso inclui melhorar a logística e talvez expandir os locais disponíveis para consultas legais, considerando as limitações atuais dos espaços compartilhados. Outro fator importante seria que os servidores responsáveis pelo atendimento soubessem a importância de orientar os advogados sobre o agendamento para atendimento jurídico, pois isso diminuiria a espera e permitiria um planejamento antecipado das demandas diárias.
- **Sistema de Feedback Ativo:** Estabelecer um sistema de feedback ativo permitiria que os visitantes compartilhassem suas experiências e sugestões de forma contínua, garantindo que a administração do presídio esteja ciente e possa responder às necessidades e preocupações dos visitantes.
- **Acompanhamento Pós-Visita:** Implementar um procedimento de acompanhamento pós-visita ajudaria a resolver qualquer problema ou impacto negativo das práticas de

segurança, assegurando que os visitantes se sintam valorizados e que suas preocupações sejam tratadas adequadamente.

Estas estratégias propõem uma abordagem integrada que considera a complexidade do ambiente prisional e a necessidade de proteger a segurança pública, ao mesmo tempo que enfatiza a importância de um atendimento respeitoso e digno. Ao adotar essas medidas, espera-se não apenas melhorar a eficiência e a eficácia do sistema de visitas, mas também promover uma experiência mais positiva e humanizada para todos os visitantes.

5.2 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DOS SERVIDORES

Na UPRA, reconhece-se que a espinha dorsal de um atendimento eficaz e humanizado reside na competência e bem-estar dos servidores. Assim, a importância de um treinamento e desenvolvimento contínuo e multifacetado torna-se indiscutível. A introdução ao ambiente prisional para novos servidores começa com uma orientação detalhada que destila os valores, as práticas de segurança e as políticas do presídio, ao passo que a educação continuada mantém o pessoal atualizado com as mudanças legais e as melhores práticas através de workshops e cursos online regulares.

O foco em habilidades de comunicação e sensibilidade cultural é essencial para interagir eficazmente com um público diverso e gerenciar situações de alto estresse com compostura e respeito. Para reforçar a preparação para emergências, simulações de segurança são realizadas para afinar as habilidades dos servidores em responder a incidentes variados, o que é crucial para a segurança e a eficiência do presídio.

O desenvolvimento de liderança é incentivado para impulsionar a eficácia operacional, onde servidores em todos os níveis são capacitados com treinamento em liderança, gestão de conflitos e tomada de decisão. Além disso, a compreensão da importância de um atendimento humanizado é reforçada através de treinamentos específicos, que destacam a necessidade de equilibrar medidas de segurança com um tratamento digno e compreensivo.

A natureza desafiadora do trabalho em um ambiente prisional torna o suporte à saúde mental dos servidores uma prioridade. Programas de suporte emocional e treinamento em saúde mental são disponibilizados para ajudar os servidores a gerir o stress e a manter o bem-estar psicológico. Este suporte é complementado por um sistema de feedback e avaliação de desempenho que não só orienta os servidores no desenvolvimento de suas carreiras, mas também os incentiva a buscar o aprimoramento contínuo.

Com o estabelecimento de um sistema de incentivos ligado ao desenvolvimento e aprendizado, os servidores são motivados a engajar-se em seu crescimento profissional e pessoal. Isso pode incluir o reconhecimento de conquistas e a oportunidade para progressão na carreira, que juntos contribuem para um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Ao adotar uma abordagem holística e centrada no ser humano para o treinamento e desenvolvimento dos servidores, a UPRA se compromete a fornecer não apenas segurança e ordem, mas também a respeitar e nutrir a dignidade e os direitos de todos os indivíduos que atravessam seus portões.

5.3 IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

A integração de tecnologias de informação representa uma das avenidas mais promissoras para aprimorar o atendimento na UPRA. A implementação estratégica de sistemas tecnológicos pode transformar significativamente os processos operacionais, melhorando a eficiência, a segurança e a experiência do usuário.

Além disso, a implementação de um sistema integrado de gestão de filas pode diminuir significativamente o tempo de espera, direcionando visitantes de forma mais eficiente através dos pontos de verificação. Terminais de autoatendimento podem ser utilizados para o check-in, acelerando o processo e liberando funcionários para tarefas que exigem interação humana e julgamento.

Outro aspecto importante é o uso de sistemas de monitoramento eletrônico avançado, que não só aumentam a segurança dentro do presídio, mas também fornecem dados valiosos para análise de fluxo e identificação de gargalos operacionais. A vigilância por vídeo, complementada com tecnologia de reconhecimento facial e análise de padrões, pode auxiliar na detecção precoce de situações potencialmente ameaçadoras.

A implementação de um sistema de gestão de visitas eletrônico é igualmente vital. Com ele, toda a documentação necessária para a visita pode ser gerenciada digitalmente, desde a verificação de identidade até o controle de entrada e saída. Isso agiliza o processo e melhora a rastreabilidade de todas as interações.

Para garantir que essas tecnologias sejam implementadas com sucesso, é fundamental a realização de treinamentos abrangentes para os servidores, garantindo que possam operar eficientemente os novos sistemas. O suporte técnico contínuo e a manutenção preventiva dos sistemas são cruciais para minimizar interrupções e manter a confiabilidade operacional.

Com essas implementações, a Unidade Prisional de Anápolis estará na vanguarda das práticas correcionais modernas, proporcionando um sistema de visitação que não apenas respeita os mais altos padrões de segurança, mas também oferece uma experiência mais digna e menos onerosa para os visitantes.

6. CONCLUSÃO

Concluir este estudo significa reconhecer que a qualidade do atendimento na UPRA não é apenas um reflexo de ineficiência operacional, mas que a estrutura física, o número exacerbado de atendimentos contribui de forma direta com essa qualidade. Este estudo foi além da análise superficial das políticas e práticas atuais, mergulhando profundamente nas experiências e percepções dos indivíduos que interagem com o presídio, seja pessoalmente ou por outros meios. Emergiu uma narrativa dupla: uma que aplaude a dedicação à segurança e à ordem, e outra que clama por um maior reconhecimento da dignidade e dos direitos humanos.

Este trabalho destacou os protocolos de segurança utilizados e as principais reclamações, indicando uma abordagem que respeite as emoções e as necessidades sociais dos visitantes. Propôs uma série de melhorias que abrangem desde a infraestrutura física até a comunicação e o treinamento de servidores, todas apontando para uma redefinição de como deve ser um estabelecimento penal no mundo contemporâneo.

A implementação de tecnologias de informação emergiu como uma recomendação crucial, prometendo transformar o acesso e a experiência de visitação no presídio. O agendamento online, os sistemas de gestão de filas, e a comunicação eficaz foram identificados como pilares para uma interação mais humana e eficiente entre o presídio e o público.

É imperativo que as instituições prisionais, como reflexo das sociedades em que existem, evoluam para atender às necessidades emergentes de um mundo cada vez mais conectado e consciente dos direitos humanos. A UPRA, e por extensão o sistema prisional em geral, enfrenta o desafio de se adaptar a essas expectativas crescentes, equilibrando a segurança com a sensibilidade.

Conclui-se, portanto, que, enquanto o caminho a seguir está repleto de desafios, a oportunidade de melhorar é imensa. As estratégias e melhorias propostas não são apenas soluções para problemas imediatos, mas também passos em direção a uma visão de um sistema prisional que sustenta a segurança e a ordem, sem negligenciar a compaixão e o respeito pela dignidade humana. A implementação bem-sucedida dessas estratégias pode não

só melhorar a eficiência do atendimento na UPRA, mas também servir como um modelo para outras instituições prisionais.

REFERÊNCIAS

FOUCAULT, Michel. Vigiar e punir: nascimento da prisão. In: **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 2010. p. 291-291.

GAEBLER, Ted; OSBORNE, David. **Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector**. -, 1992.

GARLAND, David. The limits of the sovereign state: Strategies of crime control in contemporary society. **The British journal of criminology**, v. 36, n. 4, p. 445-471, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Editora Atlas SA, 2002.

LAGO, Natália Bouças do. Dias e noites em Tamara—prisões e tensões de gênero em conversas com “mulheres de preso”. **Cadernos pagu**, p. e195506, 2019.

LAGO, Natália Bouças do. **Jornadas de visita e de luta: tensões, relações e movimentos de familiares nos arredores da prisão**. 2019. Tese (Doutorado em Antropologia Social) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, University of São Paulo, São Paulo, 2019.

LAGO, Natália Bouças do. Nem mãezinha, nem mãezona. Mães, familiares e ativismo nos arredores da prisão. **Sexualidad, Salud y Sociedad (Rio de Janeiro)**, p. 231-254, 2021.

LAGO, Natália Bouças. Mulher de preso nunca está sozinha: gênero e violência nas visitas à prisão. **Aracê—Direitos Humanos em Revista**, v. 4, n. 5, p. 35-53, 2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 5. reimp. **São Paulo: Atlas**, v. 310, 2007.

LERMEN, Helena Salgueiro; SILVA, Martinho Braga Batista. Masculinidades no cárcere: homens que visitam suas parceiras privadas de liberdade. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 38, p. 73-87, 2018.

MODESTINO, Eloisa Torrão. **Ciranda na prisão: o direito à infância das crianças filhas da população carcerária**. 2023. Trabalho de conclusão de curso (Licenciatura em Pedagogia) – Escola de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Paulo, Guarulhos, 2023.

PELIZZOLI, Marcelo L. **Comunicação Não-Violenta**. Editora UHPE, 2019.

ROBINSON, Marvin; ZALUT, Lauren. Sharing lived experience with incarceration to encourage visitor empathy: a case study through conversation. **Journal of Museum Education**, v. 43, n. 1, p. 22-34, 2018.

SANDEL, Michael J. *Justiça: O que é fazer a coisa certa*. 6. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

SEN, Amartya. *Development as Freedom* (New York: Anchor). **South Indian ICT Clusters**, v. 227, 1999.

SILVA, Eric De Souza et al. A dignidade da pessoa humana e a revista à ntima dos visitantes nas penitenciárias brasileiras. In: **Congresso Interdisciplinar-ISSN: 2595-7732**. 2017.

SILVA, Maria das Graças et al. Dia de visita: acompanhando familiares em uma penitenciária de Mato Grosso. **ACENO-Revista de Antropologia do Centro-Oeste**, v. 7, n. 13, p. 181-196, 2020.

TOMASI, Marcus; SCHMITT, Luiz Eduardo. **Manual de Atendimento ao Público**. Universidade do Estado de Santa catarina, 2020.

WACQUANT, Loïc. **As prisões da miséria**. Zahar, 2001.

ZEHR, Howard. **The little book of restorative justice: Revised and updated**. Simon and Schuster, 2015.